

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM
(Studi Kasus Trayek Terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi, Manokwari-Papua Barat)**

Laporan Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh
ANNA FRANSISKA HINDOM
NPM. : 12 02 14315



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
JANUARI 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus Trayek Terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi, Manokwari-Papua Barat)

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan orang atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tugas akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 06 Januari 2017

Yang membuat pernyataan

A yellow rectangular stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, a serial number "41002ADF607624" in the middle, and the value "6000" at the bottom, followed by "ENAM RIBU RUPIAH". A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

(Anna Fransiska Hindom)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM**

(Studi Kasus Trayek Terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi, Manokwari-Papua Barat)

Oleh :

ANNA FRANSISKA HINDOM

NPM.: 12 02 14315

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, **23-1-2017**

Pembimbing



(Ir. JF. Soandrijanie L., M.T.)

Disahkan Oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(J. Januar Sudjati, S.T., M.T.)

PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM**

(Studi Kasus Terminal Trayek Wosi-Arfai-Anday-Maripi, Manokwari-Papua Barat)



ANNA FRANSISKA HINDOM

NPM. : 12 02 14315

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Ir.JF.Soandrijanie L.,M.T.		23-1-2017
Anggota	: Imam Basuki, Ir.,M.T.,Dr.		23-01-2017
Anggota	: FX.Pranoto Dirhan P., S.T.,MURP		24/1/17

KATA HANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kemurahan dan berkat kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tugas akhir ini merupakan hasil olah data yang didapat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis di Terminal Wosi, Manokwari. Dengan bantuan banyak pihak, akhirnya Laporan Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu penulis dengan kerendahan hati menghaturkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, terutama :

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T, M.T., selaku Ketua Program Studi Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir.Yohanes Lulie, M.T., selaku kordinator Tugas Akhir Peminatan Transpotasi.
4. Ibu Ir.JF.Soandrijanie Linggo, M.T., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kasih sayang membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Segenap Dosen, Karyawan dan Staf Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar dan membagikan ilmu kepada penulis.
6. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Manokwari dan seluruh staf yang dengan kerelaan hati membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
7. Untuk keluarga terhebat saya. Patner dan senior terbaik Papa Anton yang kini berada disurga terimakasih untuk semua cinta dan kasih sayang Pa, terimakasih karena percaya pada mimpi-mimpi saya. Terimakasih juga untuk Mama Cory untuk semua doa, kasih sayang dan pengorbanannya, untuk kaka Geno yang senantiasa mendukung saya dalam keadaan apapun.
8. Untuk kaka Dodi Malibela yang tidak pernah membiarkan penulis berjuang sendiri.
9. Untuk sahabat yang sudah menjadi keluarga Trifona, Leticia, Jessica, Sandra, Eto, Austin dan Kaka Nona. Untuk kaka Jenifer Mariai, dan kedua teman-teman seperjuangan Fullgencio dan Nelio. Terimakasih banyak untuk semua dukungannya.
10. Untuk seluruh keluarga, kerabat dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu. Terimakasih kasih banyak.

Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua orang. Penulis menyadari tidak ada sesuatu yang sempurna di dunia ini termasuk Laporan Tugas Akhir ini oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya

kritik dan saran yang bersifat membangun guna pengembangan Laporan Tugas Akhir ini di masa mendatang.

Yogyakarta, Januari 2017

Penulis

Anna Fransiska Hindom



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Keaslian Tugas Akhir.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Transportasi.....	7
2.2 Angkutan Umum.....	8
2.3 Angkutan Pedesaan	9
2.4 Standar Pelayanan	10
2.5 Tingkat Kepuasan.....	13
BAB III LANDASAN TEORI.....	14
3.1 Umum.....	14
3.2 Populasi dan Sampel	14

3.2.1	Populasi	14
3.2.2	Sampel	14
3.3	Pengukuran Instrumen	16
3.4	Validitas dan Reliabilitas	16
3.5	Kriteria Kinerja	19
3.6	Importance Performance Analysis (IPA)	21
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		26
4.1	Lokasi Penelitian	26
4.2	Teknik Pengumpulan Data	26
4.3	Alat Bantu Penelitian	27
4.4	Bagan Alir Penelitian	27
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
5.1	Survey Pendahuluan	28
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
5.2.1	Uji Validitas	31
5.2.2	Uji Reliabilitas	37
5.3	Uji Diagram Kartesius	39
5.4	Standar Pelayanan Minimal	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		49
6.1	Kesimpulan	49
6.2	Saran	52
Daftar Pustaka		53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Minimal Pelayanan Angkutan Perdesaan	10
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel Krejcie.....	15
Tabel 3.2 Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan.....	23
Tabel 5.1 Jawaban Kuesioner	32
Tabel 5.2 Uji Validitas Secara Manual Pernyataan 1 (X1)	33
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	34
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan / Kepentingan.....	35
Tabel 5.5 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	36
Tabel 5.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	40
Tabel 5.7 Urutan Nilai Tingkat Korelasi <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	45
Tabel 5.8 Pengecekan Standar Pelayanan Minimal.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Provinsi Papua Barat	1
Gambar 1.2 Peta Kabupaten Manokwari	2
Gambar 1.3 Angkutan Umum Trayek terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi.....	3
Gambar 1.4 Rute Angkutan Umum Trayek terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi...	4
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	24
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Dan Harapan.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel r-momen.....	55
Lampiran 2	Surat Permohonan Pengambilan Data.....	56
Lampiran 3	Surat Ijin Penyebaran Kuesioner.....	57
Lampiran 4	Surat Keterangan Pengambilan Data.....	58
Lampiran 5	Data Kendaraan Berdasarkan Trayek.....	59
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan / Kepentingan Dengan Program SPSS 20.....	60
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Dengan Program SPSS 20.....	61
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dengan Program SPSS 20.....	62
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan / Kepentingan Dengan Program SPSS 20.....	64
Lampiran 10	Hasil Kuisisioner Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan..	67
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Secara Manual (Program Excel).....	69
Lampiran 12	Hasil Kuisiner Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Harapan / Kepentingan Secara Manual (Program Excel).....	70
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Harapan / Kepentingan Secara Manual (Program Excel).....	72
Lampiran 14	Gambar	73
Lampiran 15	Kuisisioner Penelitian.....	76
Lampiran 16	Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan.....	81
Lampiran 17	Hasil Kuisisioner Tingkat Harapan / Kepentingan.....	85

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Trayek Terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi, Manokwari-Papua Barat), Anna Fransiska Hindom, NPM 12 02 14315, Tahun 2017, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Untuk mendukung mobilisasi penduduk dikawasan Wosi-Arfai-Anday-Maripi, dibutuhkan sarana transportasi yang memadai. Sarana transportasi yang memegang peranan penting pada mobilisasi penduduk di wilayah ini adalah angkutan umum. Untuk itulah dipandang perlu melakukan pengujian tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan wilayah ini.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 20 dan microsoft Word. Selain itu dilakukan pengecekan dilapangan terkait item-item standart pendukung pelayanan minimal angkutan umum sesuai Keputusan Menti Perhubungan.

Dari hasil analisis diagram kartesius diketahui faktor-faktor yang sangat penting bagi penumpang namun pelaksanaannya belum memuaskan adalah jaminan keamanan saat berada didalam angkutan, waktu operasional angkutan, kemudahan dalam memperoleh angkutan, besaran tarif yang berlaku, perlakuan sopir kepada penumpang berstatus pelajar dan kejujuran sopir dalam memberikan uang kembalian. Faktor-faktor terkait kesehatan fisik dan mental pengemudi, pemahaman pengemudi terkait rute yang dilayani. Pengetahuan pengemudi terkait tata cara berlalulintas, pintu yang berfungsi dengan baik ,serta prioritas bagi ibu hamil, anak-anak dan lansia saat naik turun kendaraan, sudah sesuai dengan harapan penumpang sehingga perlu dipertahankan. Faktor-faktor yang tidak dianggap penting bagi penumpang dan pelaksanaannya pun kurang memuaskan adalah : rute angkutan, kepastian mendapat tempat duduk dan jaminan keamanan barang bawaan penumpang. Faktor-faktor yang dianggap tidak begitu penting namun pelayanannya dianggap berlebihan yakni adanya tanda atau stiker pada kendaraan untuk mempermudah penumpang menemukan kendaraan, keterampilan pengemudi dalam berkendara, menurunkan penumpang pada tempat yang diinginkan, kebersihan angkutan dan kondisi jendela.

Kata kunci : Kepuasan, pelayanan, angkutan umum, maripi, kuesioner.